



Enl@ce: Revista Venezolana de Información,
Tecnología y Conocimiento

ISSN: 1690-7515

revistaenlace@gmail.com

Universidad del Zulia

Venezuela

Sánchez, Arcángel Eduardo

La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial

Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, vol. 11, núm. 2, mayo-
agosto, 2014, pp. 25-50

Universidad del Zulia

Maracaibo, Venezuela

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82332625003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Enl@ce: Revista Venezolana de Información de, Tecnología y Conocimiento
ISSN: 1690-7515
Depósito legal pp 200402ZU1624
Año 11: No. 2, Mayo-Agosto 2014, pp. 11-24

Como citar el artículo (Normas APA):
Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. Enl@ce Revista venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 11 (2), 25-50

La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial

Arcángel Eduardo Sánchez¹

Resumen

Se analiza la gestión de documentos como un proceso que permite apoyar y generar diferentes tipos de innovaciones en el sector empresarial. Para los efectos metodológicos, se fundamenta una investigación descriptiva documental, lo cual permite exponer de forma sucinta la génesis, definición, beneficios, y procesos de normalización de documentos. Se prevé que para favorecer la generación de innovaciones se requiere maximizar el valor de componentes como la información y el conocimiento, en conjunto con el recurso humano comprometido y el efectivo uso de las tecnologías de información y comunicación. Como aspectos estratégicos, se afianza la gestión de conocimientos, como un factor necesario de insertar en la estrategia empresarial, responsable del control eficiente y sistemático desde la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los documentos. Se recomienda hacer efectivo la operatividad de técnicas que permitan la captura y gestión de la información relacionada con las actividades y transacciones en forma de documentos ISO(2001), así como también establecer lineamientos y políticas que inciden directamente desde la producción del documento y su uso como recurso informativo, hasta la aplicación de sistemas tecnológicos que inciden en los tiempos para la recuperación de información, y a su vez se logre nuevas formas de trabajo en la gestión del recurso humano, lo cual ha de redundar, tanto en la organización como en la correcta operatividad de técnicas para la conservación de documentos de utilidad para esta.

Palabras claves: gestión de documentos, innovación empresarial, información y conocimientos.

Recibido: 12/03/14 Devuelto para revisión: 17/05/14 Aceptado: 20/07/14.

¹Licenciado en Archivología (1996), Magister Scientiarum en Política y Gestión Tecnológica (2011), Profesor Instructor de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela. Jefe del Departamento de Documentación, Información y Archivo de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela. Director de la Empresa Proyectos Archicom, C.A.
Correo electrónico: arcangel.sanchez@proyectosarchicom.com

The Document Management as a Strategy of Business Innovation

Resumen

Analyzes the document management as a process that allows it to support and generate different types of innovations in the business sector. For the methodological effects is based a descriptive research documentary, which allows you to expose succinctly the genesis, definition, benefits, and normalization processes documents. Expected to promote the generation of innovations requires maximizing the value of components such as information and knowledge, in conjunction with the human resource committed and the effective use of information and communication technologies. As strategic aspects, is consolidating the management of knowledge, as a necessary factor to insert into your business strategy, responsible for the efficient and systematic control since the creation, receipt, maintenance, use and disposal of documents. It is recommended that you make cash the operability of techniques that permit the capture and management of information related to transactions and activities in the form of documents ISO(2001), as well as establishing guidelines and policies that directly affect from the production of the document and its use as a resource for, , Up to the implementation of technological systems that have an influence on the times for the recovery of information, and in turn achieve new forms of work in the human resource management, which has lead in both the organization and the proper operation of techniques for the conservation of documents useful for this.

Key Words: Document management, Business innovation, Information and knowledge.

1.- Introducción

En los últimos años se ha dado en el sector empresarial grandes cambios en los modelos gerenciales, a partir de la influencia de una revolución tecnológica desencadenada por la transformación de dos grandes vertientes de cambio, como lo son: la revolución informática y la revolución organizativa (Pérez, 2000). Estos cambios han fomentado el desarrollo de

un paradigma tecno-económico, definido como un modelo de mejores prácticas compuesto por un conjunto de innovaciones tecnológicas y principios organizacionales que actúan como un efecto modernizador en todo el tejido económico y social, que una vez adoptados, se convierten en el “sentido común” que guía las prácticas económicas, organizacionales, sociales y políticas de nuestra sociedad, una sociedad que

se desarrolla a partir de la utilización y gestión de los insumos información y conocimiento (Pérez, 2005) (Sánchez-Vegas, 2003).

Por lo tanto, toda organización que desee insertarse en este nuevo orden mundial basado en la información, ha de planificar una estrategia que le permita ser capaz de reinventarse y mejorar de forma continua, adoptar tecnologías de información y comunicación, e insertar principios y modelos de gestión que promuevan la generación de innovaciones en sus diferentes tipos.

En el año 2001, la International Organization for Standardization (ISO) aprobó la norma ISO 15489 de Gestión de Documentos, constituyéndose como un hito de gran importancia, al considerarla como parte de la gestión administrativa de toda empresa, responsable del control eficiente y sistemático en la creación, mantenimiento, uso, eliminación de los documentos, incluyendo procesos para capturar y mantener la prueba y la información de las actividades o transacciones en forma de documentos, pero no desde el Archivo como unidad administrativa como corrientemente se tiende a pensar, sino desde la organización misma como un ente productor y gestor de documentos (Núñez, 2007).

De esta forma, la gestión de documentos y la aplicación de la norma ISO 15489, como también el surgimiento de otras normas e informes técnicos, se convirtieron en un elemento estratégico en las empresas, al establecer lineamientos, políticas y pautas que inciden directamente sobre todos los procesos de la organización en los cuales se

produzca un documento, de esta forma se garantiza una mejor utilización de este recurso informativo.

En la actualidad, la gestión de documentos ha evolucionado, no sólo para administrar los documentos producidos en soporte papel, sino que a su vez, se han desarrollado lineamientos para gestionar los documentos electrónicos, lo cual respalda las iniciativas emprendidas en el ámbito mundial relacionadas con un importante proceso normalizador de sus teorías y prácticas, aplicándose en diferentes organizaciones sean estas públicas o privadas, como un elemento dinamizador de su competitividad y de la solución de problemas puntuales tanto en el mejoramiento de la toma de decisiones, como en la prestación de servicios a clientes, usuarios y proveedores.

2.- La Innovación

Resulta evidente en algunos sectores de la economía nacional, que determinadas organizaciones no han logrado emprender acciones para desarrollar una adecuada capacidad de cambio, y por ende reducen su capacidad competitiva de manera significativa, sin considerar que la asimilación y generación de innovaciones en el seno empresarial se convierte en uno de los factores más importantes para generar valor agregado y en consecuencia mantener adecuados estándares de competitividad.

De esta manera, y en medio de una sociedad sustentada en la información y el conocimiento como insumo de vital importancia, se generan en el contexto de las empresas modernas una dinámica

orientada a fomentar su capacidad de innovación, y como tal la incorporan en sus procesos y estrategias, previa adopción de una actitud abierta hacia el cambio, a partir de la utilización de herramientas tecnológicas y efectivos modelos de gestión.

El concepto de innovación tiene una variedad de definiciones, tipologías e interpretaciones (Sánchez, 2007). Hasta hace poco tiempo la innovación se consideraba un modelo lineal: un proceso que evolucionaba pasando por las etapas de investigación, invención, innovación y difusión. Sin embargo, en la actualidad el conocimiento sobre los procesos de innovación se han ampliado y estos se reconocen por sus continuas interacciones y mecanismos de retroalimentación que implican ciencia, tecnología, aprendizaje, política y demanda (Velasco, 2002).

Según Sánchez (2007), quien realiza una excelente distinción entre diferentes conceptos sobre innovación, señala que esta puede ser definida de acuerdo con su ámbito de acción, por lo que en el campo de los negocios, Edquist (2001) la define como nuevas creaciones con relevancia económica normalmente llevadas a cabo por firmas o en ocasiones por individuos. Por su parte Damanpour (1996) concibe a la innovación como un proceso que incluye la generación, desarrollo e implementación de nuevas ideas o comportamientos. Kanter (1994) considera que las innovaciones deben entenderse como un proceso antes, que como resultado o antecedentes, por lo que las innovaciones, pasan por un etapa de generación de ideas, en el cual pueden introducirse variantes por parte de agentes

internos o externos, enseguida siguen a una etapa de construcción, movida por una coalición en la que el poder es necesario para mover la idea hacia delante, hasta una etapa de implementación en el que se desarrollan prototipos y eventualmente se pone en práctica la producción o el servicio en cuestión.

Una de las fuentes de información por más importantes en el área de la innovación tecnológica es el Manual de Oslo de la OECD (2005), documento que sirve de guía para la realización de mediciones y estudios de actividades científicas y tecnológicas el cual define conceptos y clarifica las actividades consideradas como innovadoras. En este manual se define la innovación, como la *concepción e implantación de cambios significativos en el producto, el proceso, el marketing o la organización de la empresa con el propósito de mejorar los resultados*.

Las organizaciones pueden incorporar la innovación de distintas formas, ya sea para disminuir costos, obtener calidad en sus productos o servicios, ofrecer una mayor gama de estos, distribuirlos o mercadearlos de una nueva y dinámica forma, así como también cambiando sus estructuras y procesos para ser más eficiente y rápida. Lo importante es que se genere innovación y para los efectos, se requiere que la organización establezca elementos de cambio sustanciales en su estrategia.

2.1.- Tipos de innovación

Actualmente existe una gran diversidad de

clasificaciones de los tipos de innovación, sin embargo, el Manual de Oslo (2005) hace referencia a cuatro tipos: las innovaciones de producto, las innovaciones de proceso, las innovaciones de mercadotecnia y las innovaciones de organización

• **innovación de producto:** se corresponde con la introducción de un bien o servicio nuevo, o significativamente mejorado, en cuanto a sus características técnicas o en cuanto a su uso u otras funcionalidades, o hacia el uso al que se destina. La mejora se logra con conocimiento o tecnología, con mejoras en materiales, en componentes, o con informática integrada. Para considerar a productor como innovador debe presentar características y rendimientos diferenciados de los productos existentes en la empresa, incluyendo las mejoras en plazos o en servicio.

El término “producto” cubre a la vez los bienes y los servicios. Por lo tanto, el desarrollo de una nueva utilización para un producto cuyas especificaciones técnicas se han modificado ligeramente es una innovación de producto. Las innovaciones de producto en los servicios pueden incluir mejoras significativas en la manera en que estos servicios se ofrecen, la adición de nuevas funciones o características en servicios existentes, o la introducción de servicios enteramente nuevos.

• **innovación de proceso:** es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, proceso de producción o de distribución para disminuir los costes unitarios del mencionado proceso, mejorar la calidad, o la producción o distribución

de productos nuevos o sensiblemente mejorados. Según Jansa (2010), las innovaciones de proceso incluyen también las nuevas o mejoradas técnicas, equipos y programas informáticos utilizados en las actividades auxiliares de apoyo tales como compras, contabilidad o mantenimiento. La introducción de una nueva, o mejorada, tecnología de la información y la comunicación (tic) es una innovación de proceso, si está destinada a mejorar la eficiencia y/o la calidad de una actividad de apoyo básico.

• **innovación en marketing:** es la aplicación de un nuevo método de comercialización que implique cambios significativos en el diseño o el envasado de un producto, su posicionamiento, promoción o tarificación. Las innovaciones de marketing tratan de satisfacer mejor las necesidades de los consumidores, de abrir nuevos mercados o de posicionar en el mercado de una nueva manera un producto de la empresa con el fin de aumentar las ventas. Según Jansa (2010), los cambios de posicionamiento pueden consistir en la creación de nuevos canales de venta como el desarrollo de franquicias, la venta directa, las modificaciones en la forma de exhibir el producto o la venta de licencias de uso. Los cambios en promoción suponen la modificación en la comunicación utilizando nuevos soportes, sustitución del logo, los sistemas de fidelización y la personalización de la relación con el cliente.

• **innovación en organización:** es la introducción de un nuevo método organizativo

en las prácticas empresariales, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores de la empresa. Las innovaciones de organización pueden tener por objeto mejorar los resultados de una empresa reduciendo los costes administrativos o de transacción, lo cual mejora el grado de satisfacción en el trabajo (y, por consiguiente, aumentar la productividad), facilita el acceso a bienes no comercializados (como el conocimiento externo no catalogado) o reduce los costes de los suministros.

Lo que distingue una innovación de organización de otros cambios organizativos en el seno de una empresa es la introducción de un método organizativo que no haya sido utilizado antes por la empresa y que resulte de decisiones estratégicas tomadas por la dirección. La actualización en la gestión de los documentos, información y/o conocimiento también entra en este tipo de innovación, al igual que la introducción de sistemas de gestión de las operaciones de producción, de suministro y de gestión de la calidad. Igualmente se consideran innovaciones en organización las variaciones en las relaciones con clientes y proveedores, incluyendo centros de investigación y la integración de proveedores o de inicio de subcontratación de actividades (Jansa, 2010).

3.- La gestión de documentos

El Prof. José Ramón Cruz Mundet en su libro “La Gestión de Documentos en las Organizaciones” (2006) reseña que la Gestión de Documentos viene a ser la traducción literal del término norteamericano “Records Management”, que

puede traducirse también como Administración de Documentos.

La gestión de documentos es un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas. Según Ricks (1979) citado por Cruz Mundet (2006), la gestión de documentos se extiende al ciclo de vida de los documentos, es decir desde que estos se producen o reciben en una organización, hasta su eliminación final o conservación permanente en un archivo histórico.

Tiene por objeto, asegurar en las organizaciones una gestión documental adecuada, esencial, vital e importante, evita lo no esencial, simplifica los sistemas de creación y producción de documentos, mejorando la forma de organizarlos y recuperarlos, proporcionando su cuidado y preservación adecuada y el depósito a bajo coste.

La esencia de la gestión de documentos, es el tratamiento archivístico de estos en las primeras etapas de su ciclo de vida, es decir, durante el tiempo en el que son realmente necesarios para la gestión administrativa de la organización, para apoyar la toma de decisiones y la obtención de pruebas (Cruz Mundet, 2007). De allí que el Diccionario del Consejo Internacional de Archivos defina a la Gestión de Documentos, como el área de la gestión administrativa general encargada de conseguir economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de documentos durante su ciclo de vida (Walne, 1984).

3.1.- Objetivos y beneficios de la gestión de documentos

Según Cruz Mundet (2006) la Gestión de Documentos persigue los siguientes objetivos:

1. el diseño normalizado de los documentos
2. evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas
3. simplificar los procedimientos
4. controlar el uso y la circulación de los documentos
5. organizar (Clasificar, Ordenar y Describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma de decisiones
6. La conservación y la instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios
7. valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro
8. asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de emergencia

Una organización que no aplique la gestión documental puede presentar las siguientes características (Sánchez, 2014):

- Problemas en la localización de sus documentos
- dificultad de búsqueda

- recuperación lenta
- debilidades y retraso en la toma de decisiones
- sobresaturación de equipos producto del número de copias innecesarias de los documentos
- pérdida de documentos valiosos
- procesos no levantados, simplificados y documentados
- baja productividad
- eliminación documental incumpliendo parámetros legales
- conservación de todos los documentos
- acumulación de grandes masas documentales

Una organización que aplique la gestión de documentos puede obtener entre muchos beneficios, los siguientes (Nuñez, 2007) (Sánchez, 2014):

- realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable
- ofrecer servicios de un modo coherente y equitativo
- proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración
- garantizar la continuidad en caso de catástrofe
- cumplir con los requisitos legislativos y

reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión

- proporcionar protección y apoyo a litigios, incluyendo la gestión de riesgo en relación con la existencia o ausencia de evidencia de las actividades realizadas por la organización
- proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, clientes y las partes interesadas presentes y futuras
- apoyar y documentar las actividades de investigación y desarrollo presentes y futuras, las realizaciones y los resultados, así como la investigación histórica
- mantener la memoria corporativa, personal o colectiva
- adecuada e inteligente toma de decisiones

- alta eficiencia

3.2.- Objetivos de la gestión de documentos en la estrategia de gestión empresarial

Desde un punto estratégico, toda organización que desee alcanzar altos niveles de eficiencia y competitividad, y por lo tanto, generar innovación, debe insertar a la gestión de documentos dentro de su estrategia empresarial, tal como lo menciona Peña (2010), ver tabla 1, el cual presenta en su curso sobre “El Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión Documental”, un esquema en donde se resalta la integración de la Gestión Documental dentro de las políticas y planes empresariales:

Tabla 1.
El sistema de gestión de la calidad y la gestión documental

Misión, Visión y Valores	Definiciones Estratégicas	Políticas de Gestión	Objetivos Estratégico y metas de la organización	Indicadores de Gestión	Planes Operativos
	Directrices de la Organización	Financieras Mercadeo Gestión Humana Gestión Ambiental Salud Ocupacional y Seguridad Industrial Procesos Internos Sistemas de Información Tecnología Gestión Documental			
	Directrices de Calidad	Política de Calidad	Objetivos de Calidad y sus Metas	Indicadores de Calidad	

Fuente: Peña (2010)

3.3.- La gestión electrónica de los documentos

Con la masificación de los diferentes tipos de soportes documentales provenientes del uso de tecnologías de información y documentación, la gestión de documentos comienza a visualizar un nuevo campo de actuación: la **gestión de los documentos electrónicos o gestión electrónica de documentos**, la cual pone énfasis en la naturaleza de los documentos creados, migrados, utilizados y conservados en entornos electrónicos, así como de la información procedente de los archivos físicos

La gestión electrónica de documentos, implica en gran medida, un radical replanteamiento ante la forma de pensar, así como de gestionar los documentos y por ende la información de toda la organización, en virtud de su vinculación directa con las nuevas e innovadoras formas de trabajo respaldadas por las tecnologías de información, en donde el documento a tramitar sea un **documento electrónico**.

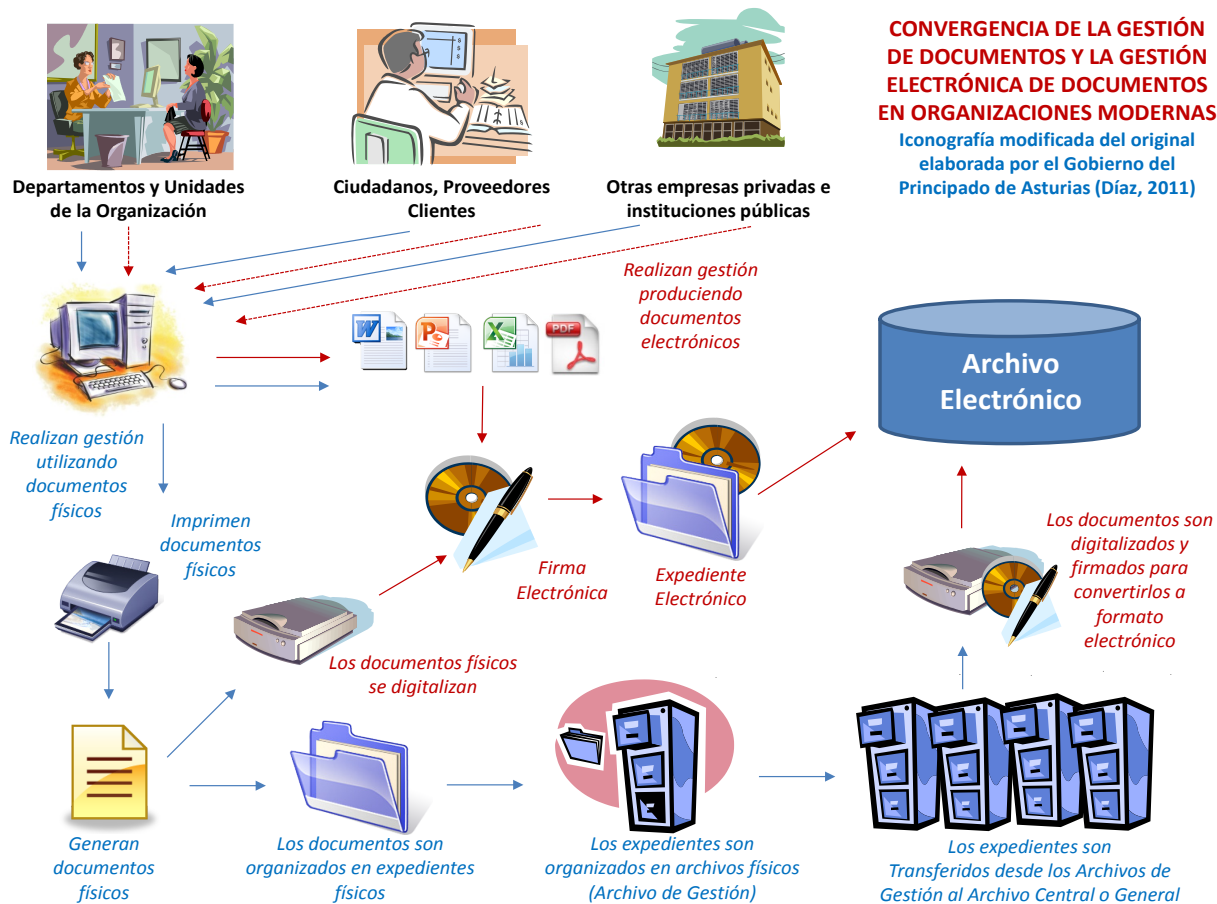
Un documento electrónico, es según Díaz (2007), una entidad de información de carácter único, cuyo contenido estructurado y contextualizado se presenta como evidencia de las acciones y funciones propias de las organizaciones, asimismo es probatorio de derechos y obligaciones de partes,

y se genera, gestiona, transmite, almacena y recupera por medios electrónicos, informáticos o telemáticos. Para que un documento electrónico tenga todas las características diplomáticas que le den autenticidad, este debe poseer una firma electrónica emitida por un organismo de certificación autorizado, a la vez que no haya sufrido ninguna alteración durante su proceso de tramitación, conservación o distribución, y que se maneje bajo políticas que aseguren su almacenamiento y seguridad.

Actualmente la incursión empresarial hacia métodos, lineamientos, procedimientos, políticas y tecnologías de gestión electrónica de documentos se puede enmarcar en dos vertientes, por un lado el sector empresarial que la utiliza como una estrategia competitiva, y por otro, el sector público que la incluye en el marco de los programas de infogobierno o de gobierno electrónico¹ que acercan al ciudadano con los servicios ofrecidos por la administración pública. En consecuencia, la aplicación de la gestión de documentos en soporte físico, así como en electrónico han de fomentar en la organización un sinfín de elementos para generar innovación, ya sea desde el mejoramiento y simplificación de los procesos organizacionales, hasta el diseño y oferta de servicios o métodos de acercamiento con a clientes y proveedores, así como el diseño y utilización de sistemas de información o sistemas de gestión documental, entre otros.

¹ En el caso venezolano la Ley de Infogobierno fue aprobada en Gaceta Oficial N° 40274 de fecha 17-10-2013

Convergencia de la gestión de documentos y la gestión electrónica de documentos en organizaciones modernas



Fuente: Díaz, (2011). Adaptado: Sánchez, (2014).

3.4.- La normalización de la gestión de documentos

En el año 2001, la International Organization for Standardization (ISO) aprueba la norma ISO 15489 con el objeto de lograr una mayor armonización entre los métodos archivísticos y los modelos de gestión organizativos y de calidad surgidos ante los nuevos entornos de trabajo (cultura corporativa orientada hacia la calidad e innovación, sector tecnológico y de comunicación, mercados competitivos, marcos legislativos y reglamentarios complejos), por los cuales parecía no existir una respuesta de gestión de sus documentos adecuada y automatizada (Moro, 2010).

Esta norma internacional fue desarrollada tomando como base la familia de las normas Australianas AS 4390-1996, la cual estaba fundamentada en los modelos de gestión documental record keeping y record continuum.

Aplicar en una organización, ya sea la gestión documental en soporte físico o la gestión electrónica de documentos, requiere de un cúmulo de conocimientos, políticas y lineamientos especializados, por lo que se considera las **normas técnicas** un elemento que sirve de guía para coordinar esfuerzos en pro de desarrollar la estrategia empresarial en esta materia.

La normalización, es una tarea que llevan adelante diversos organismos o agencias nacionales, regionales e internacionales, con el objeto de fijar normas técnicas que establezcan la terminología, clasificación directrices, especificaciones, atributos, características, métodos de prueba o prescripciones aplicables a un producto, proceso o servicio, con el fin de preservar la seguridad, protección al consumidor, medio ambiente, la salud de las personas y animales, y favorecer el efectivo intercambio de bienes (ISO, 2011).

Existen normas técnicas generales y vinculadas a una familia de normas que por lo general pueden ser certificables. Este tipo de normas, según Bustelo (2011) son estándares que proponen una metodología concreta para gestionar las organizaciones, los cuales a través de un sistema de gestión, establecen un marco de políticas, procedimientos, directrices y recursos asociados para alcanzar los objetivos estratégicos de una organización. Se presentan a modo de familia o grupo de normas, son certificables y fundamentan su aplicación a través de ciclos de mejora continua.

En el ámbito mundial, se han desarrollado diversas familias de normas técnicas internacionales, siendo las más conocidas:

Normas técnicas internacionales

ISO 9000	ISO 14000	ISO 27000	ISO 26000	ISO 18000	ISO 30300
Sistema de Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión Medio Ambiental	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información	Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social	Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales	Sistema de Gestión para los Documentos

Fuente: elaboración propia, (2014).

Hasta la fecha ya se han aprobado diversas normas e informes técnicos relacionados con el área de

la Gestión de Documentos, homologándose en aquellos países interesados en su aplicación:

Normas relacionadas con la gestión de documentos

NORMA INTERNACIONAL	NORMA ESPAÑOLA AENOR	TITULO
ISO 30300:2011	UNE-ISO 30300:2011	Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario.
ISO 30301:2011	UNE 303001:2011 IN	Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos.

Fuente: elaboración propia, (2014).

Normas para la gestión de documentos

NORMA INTERNACIONAL	NORMA ESPAÑOLA AENOR	TITULO
ISO 15489-1:2001	UNE-ISO 15489-1:2006	Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1. Generalidades
ISO/TR 15489-2:2001	UNE-ISO/TR 15489-2:2006	Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2. Directrices
ISO 23081-1:2006	UNE-ISO 23081-1:2008	Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios.
ISO 23081-2:2009	UNE-ISO 23081-2:2011	Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales.
ISO/TR 23081-3:2011	UNE-ISO/TR 23081-3:2012 IN	Información y documentación. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 3: Método de auto-evaluación.
ISO/TR 13028:2010	UNE-ISO/TR 13028:2011 IN	Información y documentación. Directrices para la implementación de la digitalización de documentos.
ISO/TR 26122:2008/Cor 1:2009 Versión Internacional corregida en el 2009	UNE-ISO/TR 26122:2008 IN	Información y documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.
ISO 19005-1:2005/Cor 2:2011 Versión Internacional Corregida 2011	UNE-ISO 19005-1:2008	Gestión de documentos. Formato de fichero de documento electrónico para la conservación a largo plazo. Parte 1: Uso del PDF 1.4 (PDF/A-1).
ISO 19005-2:2011		Document management -- Electronic document file format for long-term preservation -- Part 2: Use of ISO 32000-1 (PDF/A-2)
ISO 19005-3:2012		Document management -- Electronic document file format for long-term preservation -- Part 3: Use of ISO 32000-1 with support for embedded files (PDF/A-3)
ISO 10244:2010		Document management -- Business process baselining and analysis

Fuente: elaboración propia, (2014).

Normas para la gestión de documentos

NORMA INTERNACIONAL	NORMA ESPAÑOLA AENOR	TITULO
ISO/TR 14105:2011		Document management -- Change management for successful electronic document management system (EDMS) implementation
ISO 14289-1:2012		Document management applications -- Electronic document file format enhancement for accessibility -- Part 1: Use of ISO 32000-1 (PDF/UA-1)
ISO 22938:2008		Document management -- Electronic content/document management (CDM) data interchange format
ISO/TR 22957:2009		Document management -- Analysis, selection and implementation of electronic document management systems (EDMS)
ISO 24517-1:2008		Document management -- Engineering document format using PDF -- Part 1: Use of PDF 1.6 (PDF/E-1)
ISO 32000-1:2008		Document management -- Portable document format -- Part 1: PDF 1.7
ISO 16175-1:2012	UNE-ISO 16175-1:2012	Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 1: Generalidades y declaración de principios.

Fuente: elaboración propia, (2014).

Normas para la gestión de documentos

NORMA INTERNACIONAL	NORMA ESPAÑOLA AENOR	TITULO
ISO 16175-2:2012	UNE-ISO 16175-2:2012	Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 2: Directrices y requisitos funcionales para sistemas que gestionan documentos electrónicos.
ISO 16175-3:2012	UNE-ISO 16175-3:2012	Información y documentación. Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica. Parte 3: Directrices y requisitos funcionales para documentos en los sistemas de la organización.
ISO 16363:2012		Space data and information transfer systems -- Audit and certification of trustworthy digital repositories
ISO 13008:2012	UNE-ISO 13008:2013	Información y documentación. Proceso de migración y conversión de documentos electrónicos.
ISO/TR 15801:2009	UNE-ISO/TR 15801:2008 IN	Imagen electrónica. Información almacenada electrónicamente. Recomendaciones sobre veracidad y fiabilidad.
ISO/TR 17068:2012	UNE-ISO/TR 17068:2013	Información y documentación. Repositorio de tercero de confianza para documentos electrónicos.
ISO/TR 18492:2008 IN	UNE-ISO/TR 18492:2008 IN	Conservación a largo plazo de la información basada en documentos.
ISO/TR 18128:2014	UNE-ISO/TR 18128:2014 IN	Información y documentación. Apreciación del riesgo en procesos y sistemas de gestión documental.
	UNE-ISO 22310:2010	Información y documentación. Directrices para los redactores de normas para el establecimiento de los requisitos de la gestión de documentos en las normas.

Fuente: elaboración propia, (2014).

Las normas e informes técnicos elaborados por la ISO son publicados muchas veces en dos idiomas, predominando el idioma inglés, sin embargo, en el caso de España, la Asociación Española de Normalización (AENOR), a través de su Comité Técnico 50: documentación, se ha dado a la tarea de homologar las normas e informes técnicos ISO, publicándolos en idioma Español.

En el caso venezolano, el Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos (SENCAMER), el cual a través de su Dirección de Conformidad con Normas, es la encargada de disponer para sus usuarios la información correspondiente con los Laboratorios de Ensayos, Laboratorios de Calibración, Organismos de Certificación de Sistemas de la Calidad, Organismos de Certificación de Productos, así como de Inspección Acreditados.

Por lo tanto, es de su responsabilidad coordinar los diferentes comités técnicos normalizados, actividad que era realizada anteriormente por FONDONORMA, la cual es una Asociación civil sin fines de lucro, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada en 1973, para desarrollar en Venezuela las actividades de normalización y certificación en los sectores tanto industriales, como de servicios, así como de formar recursos humanos en estas especialidades. Fondonorma ha elaborado desde su creación y con la participación de los sectores público y privado, más de 4 mil documentos técnicos que orientan a la producción, los servicios y el comercio en el país.

Los Comités y Comisiones Técnicas de

Normalización, son los organismos sectoriales encargados de desarrollar los programas de elaboración u homologación de normas técnicas de su competencia, así como preparar las posiciones técnicas sectoriales del país a nivel regional e internacional. En Venezuela el Comité CT15 Documentación y Ciencias de la Información (Inactivo) es el encargado de elaborar y homologar las normas en esta área, desde su creación ha publicado treinta y nueve (39) normas técnicas, ninguna relacionada con la gestión de documentos.

3.5.- Principales normas ISO relacionadas con la gestión documental

3.5.1.- Norma ISO 15489

La Norma ISO 15489, se define como una norma que se aplica para la gestión de documentos en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización cuya naturaleza sea pública o privada en el ejercicio de sus actividades, así como por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos. Proporciona el método para asignar responsabilidades en las organizaciones y su recurso humano con respecto a las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con los documentos (Núñez, 2007).

La Norma ISO 15489, aprobada en el año 2001, reseña que todas las organizaciones deben establecer, documentar, mantener y promulgar políticas, procedimientos y prácticas para la gestión de documentos, a modo de satisfacer las necesidades de evidencias administrativas,

responsabilidad e información acerca de sus actividades, es decir, que las organizaciones deben definir y documentar una política para la gestión de los documentos (Taboada y Nielsen, 2006).

Se compone y presenta en dos partes o documentos:

- **Parte 1: Generalidades**, (ISO 15489-1:2001 Versión Internacional) (UNE-ISO 15489-1:2006 Versión Española-AENOR)
- **Parte 2: Directrices**, (ISO/TR 15489-2:2001 Versión Internacional) (UNE-ISO/TR 15489-2:2006 Versión Española-AENOR)

Según Sánchez (2011), el objetivo principal de la aplicación de la Gestión de Documentos, es garantizar que una organización sea capaz de crear, conservar, y utilizar los documentos de archivo que necesita. Para cumplir con este objetivo, se requiere utilizar la Norma ISO 15489-2001, en sus dos partes, la cual surge como resultado de apoyar otros sistemas, tales como el de gestión de calidad implantado en una organización a través de la aplicación de la norma ISO 9001, o el sistema de gestión ambiental aplicado con la norma ISO 14000.

La norma ISO 15489, regula el método y el grado de operatividad en el tratamiento archivístico documental de una organización, sin profundizar de forma directa en la administración del documento histórico, pero centrándose en asegurar la gestión de estos de acuerdo a su ciclo, activos y semiactivos

(Moro 2010). Recoge criterios y recomendaciones para la gestión de documentos, por lo que en su aplicación no se efectúan procesos de certificación, actividad que a partir de finales del año 2011 pudo realizarse con la aprobación de la familia de Normas 30300 relacionadas con los Sistemas de Gestión para los Documentos.

Los objetivos que persigue la norma ISO 15489, especificados en su texto, pueden resumirse en:

- 1- orientar los criterios con los cuales, debe diseñarse e implementarse un Sistema de Gestión de Documentos (SGD) y los requisitos que este debe cumplir (fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad, carácter sistemático).
- 2- ser interactiva con los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) y medioambiental (ISO 14001).
- 3- posibilitar la integración de la gestión de todos los documentos, tradicionales y electrónicos, en un único sistema de gestión de documentos (SGD).
- 4- establecer criterios sobre qué documentos hay que crear dentro de cada procedimiento, qué datos y estructura deben contener, cuáles deben preservarse y con qué requisitos.
- 5- determinar todos los aspectos de la producción y gestión de los documentos dentro de un sistema incluyendo su incorporación, registro, clasificación codificación, almacenamiento, uso, acceso, conservación o eliminación y los criterios con los que amerita hacerse.

No es una norma para aplicarla en el Archivo

de una organización, ya que su concepción se relaciona con la inclusión de la gestión de los documentos en todas las actividades de la organización, indistintamente sea pública o privada, en consecuencia está concebida para gestionar sistemas archivísticos institucionales completos.

La implantación de la norma ISO 15489 se fundamenta en los siguientes aspectos:

- 1- identificación del marco regulatorio de la organización que afecta sus actividades.
- 2- establecimiento de políticas y normas de gestión de documentos, reflejo de la aplicación del marco regulatorio, con el fin de producir documentos auténticos, fiables y utilizables, capaces de respaldar las funciones y actividades de la organización.
- 3- asignación de responsabilidades y competencias concretas en esta materia y su difusión en toda la organización
- 4- establecimiento y promulgación de requisitos, planes, procedimientos, directrices y controles de la gestión de documentos
- 5- diseño de un plan o programa para la implantación de la gestión de documentos, así como del Sistema de Gestión de Documentos (SGD)
- 6- consideración por parte de la empresa de las características de sus documentos: estructura, formato, proceso que los produjo, vinculación con otros documentos, autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad:

a. autenticidad: un documento es auténtico cuando prueba lo que afirma ser, cuando ha sido enviado y creado por la persona de la cual se evidencia que lo ha producido en el momento en que se afirma

b. fiabilidad: un documento fiable, es aquel cuyo contenido puede ser considerado como una representación completa y precisa de las operaciones, actividades o hechos, convirtiéndose en testimonio que puede servir para realizar otras operaciones

c. integridad: todo documento debe estar protegido contra modificaciones no autorizadas, por lo que, los procedimientos deberían especificar que adiciones o anotaciones pueden realizarse al documento después de su creación, en qué circunstancias se autoriza y por quien.

d. disponibilidad: todo documento para estar disponible debe ser localizado, recuperado, presentado e interpretado dentro de la función que lo genera.

7- diseño y prestación de servicios relacionados con la gestión y uso de los documentos

8- concepción, implantación y administración de sistemas especializados de gestión de documentos, donde se determinen los documentos que han de incorporarse al sistema de gestión tanto documental como de otros instalados en la organización. Los plazos de retención o conservación temporal o permanente o eliminación de los documentos, el establecimiento de lineamientos, procesos y directrices para la clasificación, indización, codificación, ordenación, re-

gistro, automatización, digitalización, control, accesibilidad, traza, almacenamiento, manipulación, eliminación, etc. Procesos que deberán estar descritos, documentados y a disposición del recurso humano de la organización.

9- integración de la gestión de documentos en los sistemas y procesos de la organización.

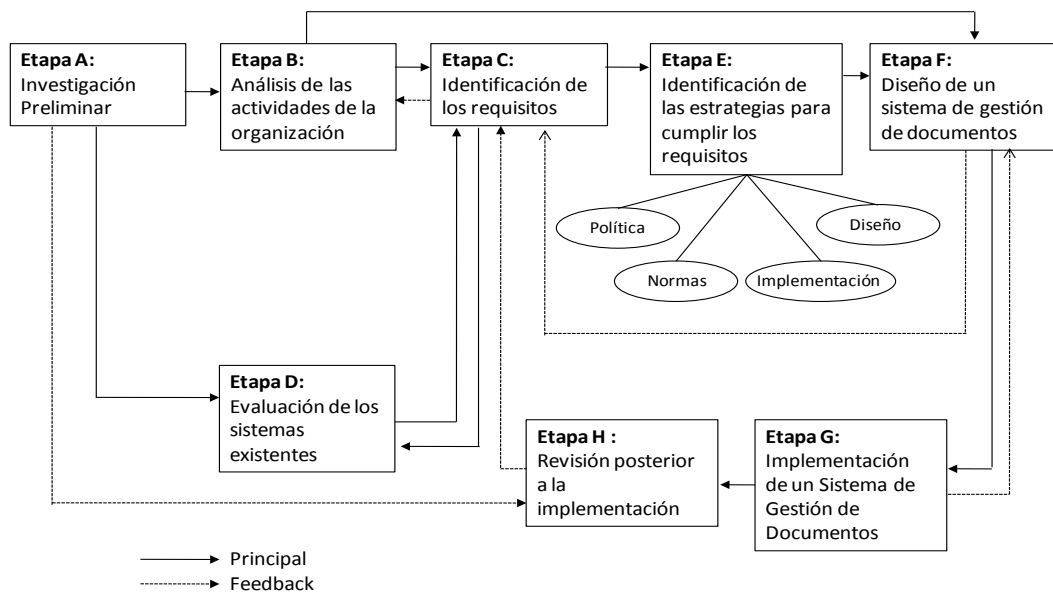
10- formación continúa del recurso humano, tanto en los aspectos teóricos, prácticos y procedimentales de la gestión de documentos.

11- supervisión y auditoría periódica de los procedimientos, al igual que de los procesos de gestión documental, con el fin de efectuar

modificaciones y redirecciones estratégicas.

Para la aplicación de la norma ISO 15489, una organización amerita diseñar e implementar un **Sistema de Gestión de Documentos (SGD)**, el cual puede concebirse a través de la ejecución de ocho (8) etapas no lineales, pero que se conectan entre estas, siguiendo una secuencia lógica, las etapas pueden desarrollarse de forma gradual o parcialmente de acuerdo con las necesidades y tipo organización, muchas veces trayendo consigo cambios y modernizaciones en la estructura empresarial:

Etapas del sistema de gestión documental



Fuente: Archivo Nacionales de Australia y Archivo Estatales de Nueva Gales del Sur. En Norma ISO/TR 15489-2:2001.

3.5.2.- Familia de Normas ISO 30300

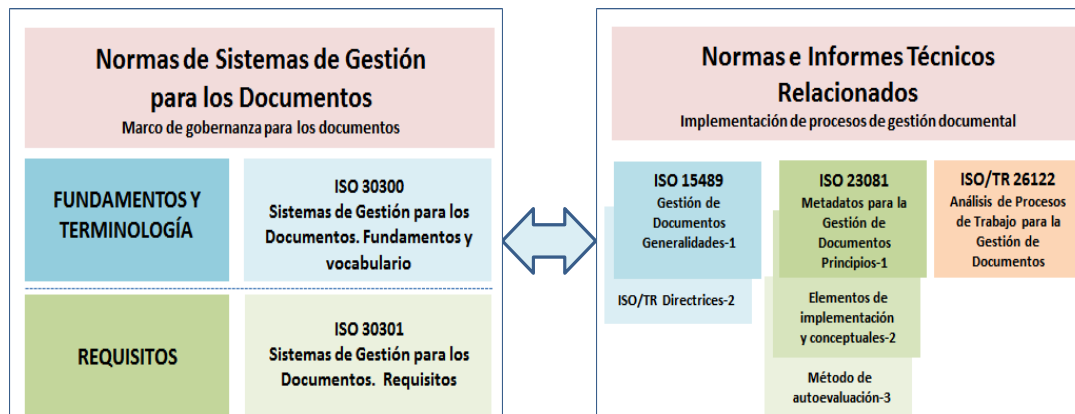
De acuerdo con Bustelo y Ellis (2011), en noviembre del año 2011, fueron publicados los dos primeros productos de cinco de la serie o familia de normas ISO 30300 – Sistemas de gestión para los documentos. La serie ISO 30300, ofrece la metodología para implementar un SGD basado en un enfoque sistémico para la creación y gestión de documentos, alineado con los objetivos y las estrategias de la organización, para lo que establece requisitos, y no directrices como lo hace la norma 15489.

- *ISO 30300:2011 Sistema de Gestión para los Documentos, Fundamentos y vocabulario*: explica la base lógica para la creación

de un SGD y los principios rectores para una implementación exitosa, proporcionando la terminología que asegura que el sistema es compatible con otras normas de sistemas de gestión.

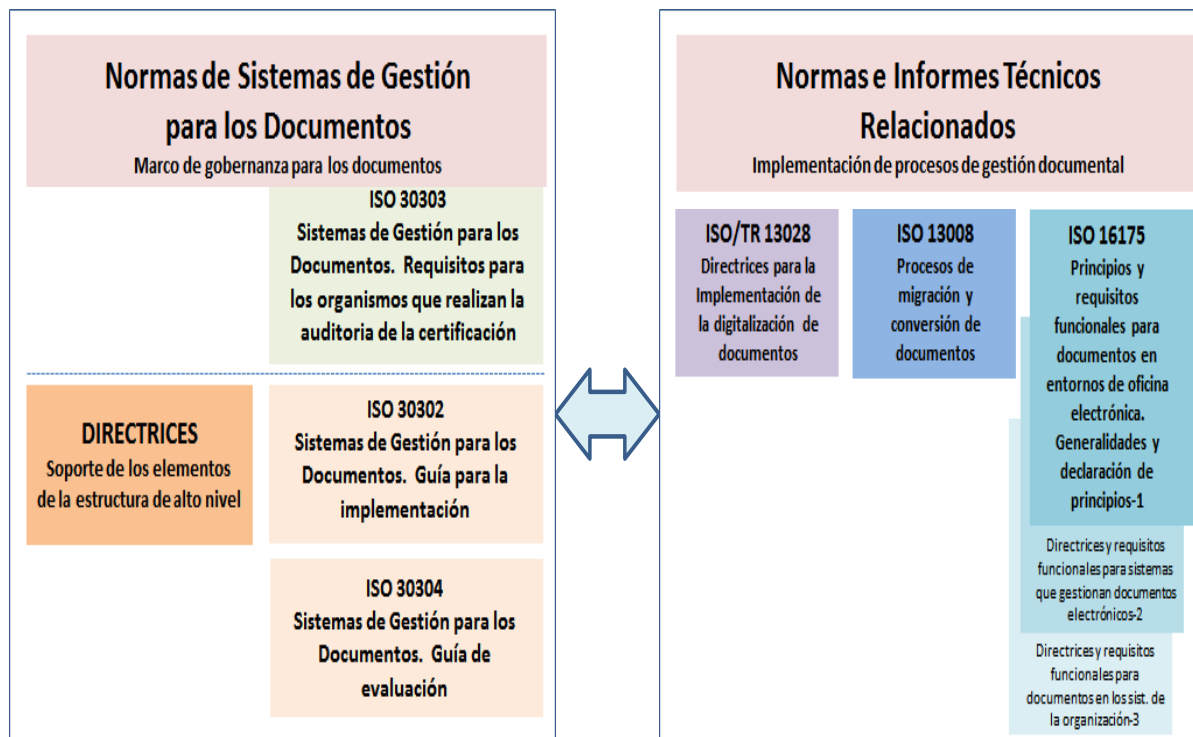
- *ISO 30301:2011 Sistema de Gestión para los Documentos, Requisitos*: concreta los requisitos necesarios para desarrollar una política de gestión documental. También establece objetivos y metas para que la organización implemente mejoras sistémicas, lo que se consigue a través del diseño de procesos y aplicaciones (tecnología) de gestión documental, estimando la asignación apropiada de recursos, así como también establece puntos de referencia para controlar, medir y evaluar resultados.

Sistemas de gestión para los documentos: relación normas e informes relacionados



Fuente: Bustelo y Ellis (2011)

Cont. Sistemas de gestión para los documentos: relación normas e informes relacionados



Fuente: Bustelo y Ellis (2011)

Resalta de esta norma su aplicación para la consecución de una certificación por parte de una empresa certificadora. Muchas organizaciones en el ámbito mundial establecen estrategias para obtener estas certificaciones, pudiéndose vincular o de-

sarrollarse a la vez, o en su defecto permite la certificación de varias normas al mismo tiempo, tales como la ISO 9001 y la 14001 junto con la 30301, en virtud de que algunos de los requisitos a cumplir son comunes entre una familia de normas y otra.

3.5.3.- Otras normas en materia de gestión documental

La gestión documental tanto para los documentos en soporte de papel como electrónico, ha tenido un gran impacto en el sector archivístico, al ampliar los horizontes y ámbitos de acción de lo que hasta ahora era considerada la labor finalista de almacenar documentos en el archivo. El mencionado proceso, abre nuevas perspectivas para considerar todos los elementos y fases que intervienen en la producción, trámite, registro, organización, valoración, digitalización, conversión, almacenamiento, eliminación y conservación de los documentos generados por cualquier tipo de organización.

Es por ello, que su proceso normalizador se equipara con la creciente necesidad surgida en las empresas para mantener la prueba de sus actividades a través de sus documentos y acceder a la información de forma rápida, así como oportuna, y en el caso de la administración pública, generar estándares de confianza a través de la transparencia de la gestión.

Diversas son las normas listadas en el cuadro anteriormente descrito en el apartado 3.4., pero resaltan de este, además de la ISO 15489 y la familia de normas 30300, las normas:

- ISO 23081 (1, 2 y 3), para el diseño de metadatos de los documentos y de los diferentes procesos que intervienen en la gestión de estos
- ISO 13028, que define directrices para la imple-

mentación de procesos de digitalización de documentos en las organizaciones

- ISO 26122, que establece lineamientos y pautas para el análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos, actividad previa indispensable para el diseño de cuadros de clasificación de tipo funcional, recomendados por la norma 15489 y requeridos por la familia de normas 30300
- ISO 16175 (1, 2 y 3), las cuales definen principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica

La aplicación de estas normas en las organizaciones son en conjunto una oportunidad empresarial para modernizarse, reinventarse y emprender nuevos proyectos y por lo tanto generar diferentes tipos de innovación, en virtud de las diferentes áreas que intervienen en la gestión documental, así como del diseño de sistemas de información y el establecimiento de políticas y lineamientos que permean toda la actividad empresarial, promoviendo de esta forma la adopción de nuevas ideas, generando valor para toda la organización

4.- Conclusiones

Existen diversas estrategias para que una organización pueda innovar, sin embargo a través del presente artículo, se establece la Gestión de los Documentos como un componente estratégico de la organización que desde su aplicación, se prevé como fuente generadora y de apoyo ante los distintos tipos de innovación, donde se consideran de tipo organizacional, de producto o de procesos, en

virtud que su efectividad puede generar cambios organizacionales y desarrollos de sistemas de información que apoyen la gestión documental, sea esta en formato físico o electrónico.

La gestión de documentos, se consolida como método de gestión empresarial, es decir, no se centra de forma exclusiva en el tema de organizar documentos en un archivo, sino que se trata de un modelo orientado hacia las mejores prácticas organizativas que impulsan los principios de calidad mediante la gestión eficiente de los procesos de una empresa que busca aprovechar y potenciar al máximo las ventajas que ofrece una organización a través de la producción de documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles para la toma de decisiones o para la investigación histórica.

A su vez, permite generar lineamientos y herramientas, que si bien son de una fundamentación técnica-archivística, han de aplicarse en toda la organización bajo la consolidación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos, lo cual apoya el desarrollo y utilización de sistemas de información que garanticen el almacenamiento, registro, control y recuperación de la información contenida en los documentos, promoviendo con su aplicación el desarrollo de nuevas fuentes de innovación.

Por otro lado, los cambios de la sociedad y la influencia ejercida por la revolución tecnológica y del paradigma tecno-económico en la cual estamos inmersos, ha fomentado la aparición de un conjunto de innovaciones tecnológicas y principios organizacionales que han ejercido gran influencia sobre los cambios y desarrollos que se han dado en los

últimos años en las organizaciones del mundo entero.

Uno de estos cambios ha sido la adopción de estándares o normas técnicas, las cuales han definido el mejoramiento de las actividades que se realizan en las organizaciones, a partir de principios que buscan la satisfacción de los clientes de forma continuada y en donde el liderazgo y la participación del recurso humano son elementos de vital importancia para enfocar a la organización en una estrategia sistémica basada en los procesos y en el aprovechamiento de los testimonios, es decir, la información, los documentos y el conocimiento para tomar asertivas decisiones. De allí que surjan estándares que apoyan la gestión de documentos, en las organizaciones, tales como las normas ISO 15489 y la familia de normas 30300, entre otras.

Existe un gran abanico de oportunidades para la gestión de documentos en el contexto empresarial de la mano tanto de los procesos normalizadores como del desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, presentándose para los profesionales de la información grandes retos a la hora de coordinar proyectos que enmarcados en la estrategia empresarial, fomenten la generación de innovación en las empresas del presente y del futuro.

Bibliografía:

- Australian Standard (1996). *Records Managements*. Canberra: AS, 4390-1996.
- Bustelo, C. (2009). *La gestión de documentos y las evi-*

- dencias en las organizaciones. Del plano operativo al plano estratégico: una propuesta desde la normalización. *Revista Española de Documentación Científica*, 32 (4).
- Bustelo, C. y Ellis, J. (2011). What is ISO 30300? Who, when, where, why and how to implement. Barcelona: Innova.doc.
- Cruz Mundet, J. (2006). La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: a meta analysis of effects of determinants and moderators". *Academy of Management Journal*. 34(3).
- Díaz, A. (2007). El concepto de documento electrónico y su validación. La validación de los documentos: pasado, presente y futuro. Huelva, Diputación Provincial.
- Díaz, A. (2011). Sistema de Información y Gestión de Archivos (SIGIA) del Gobierno y la Administración del Principado de Asturias. *Archivos de España y América*. 25 años de la tecnología al servicio de su conservación, gestión y difusión. IECISA
- Edquist, C. (2001). The systems of innovation approach and innovation policy: an account of the state of the art. Paper presented at the DRUID Conference, June 12- 15, Aalborg.
- FONDONORMA. Recuperado de <http://www.fondonorma.org.ve/> recuperado el 30/06/2014
- ISO 15489-1 (2001). Information and documentation – Records Management-, parte 1. General. Geneve: ISO.
- ISO/TR 15489-2 (2001). Information and documentation – Records Management-, parte 2. Guidelines. Geneve: ISO.
- Jansa, S. (2010). Resumen del Manual de Oslo sobre Innovación. Madrid: UNED. Recuperado de http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23280929&_dad=portal&_schema=PORTAL Recuperado el 27/7/2014
- Kanter, R. M. (1994). Innovation - the only hope for times ahead? *Sloan management review*. (25) 51-55.
- Moro C., M. (2010). Reflexiones en torno a la normalización archivística. Primeras Jornadas On Line en Gestión Documental: Reflexiones En torno a la Normalización Archivística. Santa Fe de Bogotá: A&C Sistemas de Archivos e Información LTDA
- Núñez, E. (2007). Archivos y normas ISO. Gijón: Trea.
- OECD (2005). Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. Madrid: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
- Peña Z., L. (2010). El Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión Documental. Primeras Jornadas On Line en Gestión Documental: Reflexiones En torno a la Normalización Archivística. Santa Fe de Bogotá: A&C Sistemas de Archivos e Información LTDA.
- Pérez, C. (2000). Cambio de paradigma y rol de la tecnología en el desarrollo. Charla en el foro de apertura del ciclo: "La ciencia y la tecnología en la construcción del futuro del país", MCT, Caracas, Junio. Recuperada de [http:// www.carlotaperez.org/Articulos/1-revolucionestecnologicas.htm](http://www.carlotaperez.org/Articulos/1-revolucionestecnologicas.htm) Recuperada el 25/07/2014
- Pérez, C. (2005). Revoluciones tecnológicas y paradigmas tecno-económicos. En: *Tecnología y Construcción*, abril, vol.21, no.1, p.77-86.

- Sánchez, A. (2011). *La Gestión de Documentos como Estrategia de Innovación Empresarial*. (Tesis inédita de maestría). Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Sánchez, A. (2012). *La Gestión de Documentos como Estrategia de Innovación Empresarial*. Caracas: Universidad Central de Venezuela. Escuela de Bibliotecología y Archivología. Ponencia presentada en el VI Coloquio de Investigación en Ciencias de la Información. Escuela de Bibliotecología y Archivología.
- Sánchez, A. (2013). *Curso Análisis de los Procesos de Trabajo para la Gestión de Documentos*. Caracas: Proyectos Archicom
- Sánchez, A. (2014). *Programa cero papel en el marco de la aplicación de la gestión de documentos en organizaciones modernas*. Conferencia presentada en la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Sánchez, J. (2010). *¿Innovando en la gestión pública?. La experiencia mexicana en los gobiernos locales Espacios Públicos*. 13 (27), 10-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/676/67613199002.pdf> Recuperado el 13/06/2014
- Sánchez-Vegas, S. (2003). *La Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación en Contextos Organizacionales: de la Arquitectura de la Información a la Arquitectura del Conocimiento*. Conferencia presentada en la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia, Maracaibo.
- Taboada, F. y Nielsen, M. (2006). *Archivística y Normalización*. Norma ISO 15489. Buenos Aires: Alfagrama.
- UNE-ISO 16175 (2012). *Información y documentación: Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos de oficina electrónica*. Parte 1: Generalidades y declaración de principios. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO 23081-1 (2018). *Información y documentación: Procesos de Gestión de Documentos. Metadatos para la Gestión de Documentos*. Parte 1: Principios Madrid: AENOR.
- UNE-ISO 30300 (2011). *Información y documentación: Sistemas de Gestión para los Documentos*. Fundamentos y Vocabulario. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO 30301 (2011). *Información y documentación: Sistemas de Gestión para los Documentos*. Requisitos. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO/TR 13028 IN (2011). *Información y documentación: Directrices para la implementación de la digitalización de documentos*. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO/TR 26122 IN (2012). *Información y documentación: Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos*. Madrid: AENOR.
- Velasco, Eva (2002), *El papel de las organizaciones de apoyo a la innovación en los sistemas de innovación regional: reflexiones sobre su diseño y funcionamiento*. En *Ekonomiaz*, N° 52, 2º trimestre.
- Walne, P. (1984). *Dictionary of archival terminology: English and French with equivalents in Dutch, German, Italian, Russian and Spanish*. *Dictionnaire de terminologie archivistique*. Munich: K.G. Saur.

La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial
Arcángel Eduardo Sánchez